

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PENDAPATAN, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**ERNAWATI**



**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2014**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PENDAPATAN, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ERNAWATI  
A31109005**



kepada

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2014**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PENDAPATAN, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

disusun dan diajukan oleh

**ERNAWATI**  
**A31109005**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 21 Mei 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ratna Ayu Damayanti, SE, M.Soc, Sc, Ak.CA    Dra. Hj. Andi Kusumawati, M.Si, Ak. CA  
NIP 19670319 199203 2 003                                      NIP 19660405 199203 2 003

Ketua Jurusan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Mediyati, SE, M.Si., Ak., CA  
NIP 19650925 199002 2 001

# SKRIPSI

## PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PENDAPATAN, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

disusun dan diajukan oleh

**ERNAWATI**  
**A31109005**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **24 Juli 2014** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

NO.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ratna Ayu Damayanti, SE, M.Soc, Sc, Ak., CA	Ketua	1.....
2.	Dra. Hj. Andi Kusumawati, M.Si., AK.,CA	Sekretaris	2.....
3.	Dr. Yohanis Rura, SE, M. SA, Ak., CA	Anggota	3.....
4.	Dr. Hj. Haliah, SE, M.Si., Ak., CA	Anggota	4.....
5.	Drs. Haerial, M.Si., AK.,CA	Anggota	5.....

Ketua Jurusan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Mediyati, SE, M.Si., Ak., CA  
NIP 19650925 199002 2 001

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Ernawati

NIM : A31109005

jurusan /program studi : Akuntansi/ Strata Satu

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

### **Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 21 Juni 2014

Yang membuat pernyataan,

**ERNAWATI**

## PRAKATA

***Bismillahirrahmanirrahim,***

*Alhamdulillahirobbil Alamiin.* Segala puji dan syukur tiada hentinya peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang dengan keagungan-Nya telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”** dengan baik dan lancar.

Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan peneliti pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, maka perkenankanlah peneliti untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang selama ini telah membimbing, mendampingi, mendoakan dan membantu peneliti selama masa penyelesaian studi, antara lain kepada:

1. Allah Subhana Wata'ala atas segala karunia dan nikmat yang diberikan kepada peneliti, baik nikmat kesehatan, kesempatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda BAHTIAR dan Ibunda HALIJA yang tulus akan kasih sayangnya dan senantiasa mendoakan, menasehati, terlebih dukungan moril dan materil demi keberhasilan peneliti. Saudara-saudaraku Agus Niar dan Milka Tria Andriani, terima kasih atas doa, dukungan dan pengertiannya selama ini.
3. Terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Mediyati, SE, M.Si., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi. Terima kasih kepada Bapak Dr. Yohanis Rura, SE, M.

SA., Ak., CA selaku Sekertaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, serta sebagai penasehat akademik peneliti yang telah ikhlas meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan petunjuk kepada peneliti.

4. Terima kasih kepada Ibu Dr. Ratna Ayu Damayanti, SE, M.Soc., Sc, Ak., CA selaku Dosen pembimbing 1 dan Ibu Dra. Hj. Andi kusumawati, M.Si., Ak., CA selaku Dosen pembimbing II yang telah sabar membimbing dan meluangkan waktunya memberikan arahan, masukan yang berkontribusi besar bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Prof. Dr. H. Gagaring Pagalung, SE., MS., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan banyak wawasan keilmuan bagi peneliti.
6. Kepala Bagian Umum Kanwil Sulselbartra dan stafnya atas izin penelitian yang diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kanwil DJP Sulselbartra. Kepala KPP Pratama Bulukumba, serta kepala seksi pengolahan data dan informasi yang telah banyak membantu memberikan data yang peneliti perlukan. Terima kasih kepada semua responden wajib pajak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner peneliti.
7. Terima kasih kepada Bapak Baso Amir selaku sekretariat akademik akuntansi beserta jajaran staf akademik Fakultas Ekonomi, serta Jurusan Akuntansi, yang selalu membantu peneliti dalam mengurus administrasi kuliah.
8. Terima kasih juga buat kanda Sulfian S.Si yang telah banyak membantu saya. Sahabat-sahabatku Ika Wahyuni, Nurmiati, Ika Puspita, Indo Esa

terima kasih yang telah setia dan menjadi teman yang selalu ada dalam suka dan duka. Teman-teman seperjuangan K09nitif yang selalu memberikan motivasi buat peneliti, kebersamaan dan kenangannya selama ini, terutama buat Uni, Emmy, Lela, Reski, Attil. Thanks. Teman KKN Enrekang, Anggeraja khususnya untuk teman-teman posko Desa Salu Dewata (Gaby, Vian, Nirma, Ratna, K'Igna, Sam) atas pertemanan dan kebersamaannya selama di posko.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak sempat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa bersama kita dan meridhoi jalan hidup kita. Amiin.

***Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Makassar, 21 Juni 2014

Peneliti



## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### ***The Effect of Education Level, Income, and Tax Authorities Service Quality on Taxpayer Compliance***

Ernawati  
Ratna Ayu Damayanti  
Andi Kusumawati

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bulukumba. Data Penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dan beberapa dokumentasi. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *random sampling*. Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan *SPSS 20* menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis secara parsial (*t-test*) membuktikan bahwa variabel tingkat pendidikan (X1), tingkat pendapatan (X2), dan kualitas pelayanan fiskus (X3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

*This study aimed to determine the effect of education level, income, and tax authorities service quality on taxpayer compliance in the KPP Pratama Bulukumba. The research data obtained from the questionnaire (primary) and some documentation. Model of data analysis used in this study was a multiple linear regression analysis. Sampling was done by the method of random sampling. Based on the results of data analysis using SPSS 20 shows that the partial results of hypothesis testing (t-test) proves that the variable of education level (X1), income level (X2), and tax authorities service quality (X3) has a positive effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *education level, income level, tax authorities service quality, taxpayer compliance.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Teori Atribusi.....	9
2.2 Tinjauan Konsep .....	10
2.1.1 Pengertian Pajak.....	10
2.1.2 Syarat Pemungutan Pajak.....	13
2.1.3 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	14
2.1.4 Hambatan Pemungutan Pajak.....	16
2.3 Tingkat Pendidikan.....	16
2.4 Tingkat Pendapatan (Kondisi Keuangan) .....	18
2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	20
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
2.5.2 Kewajiban Kantor Pelayanan Pajak.....	21
2.5.3 Tahap Pelayanan Prima .....	23
2.5.4 Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.6 Kepatuhan Pajak.....	26
2.7 Penelitian Terdahulu .....	27
2.8 Kerangka Pemikiran.....	30
2.9 Hipotesis .....	30
2.9.1 Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	30
2.9.2 Pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	32
2.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	33

BAB III	METODE PENELITIAN .....	34
3.1	Rancangan Penelitian .....	34
3.2	Tempat dan Waktu.....	34
3.3	Populasi dan Sampel .....	34
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Variabel.....	36
3.7	Instrumen Penelitian .....	38
3.8	Teknik Analisis Data dan Hipotesis .....	40
3.8.1	Analisis Data .....	40
3.8.1.1	Asumsi Klasik.....	41
3.8.1.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.8.2	Uji Hipotesis .....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.2	Gambaran Umum Responden .....	46
4.3	Uji Validitas .....	47
4.4	Uji Reliabilitas .....	49
4.5	Analisis Data .....	50
4.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.7	Pengujian Hipotesis .....	56
4.7.1	Uji <i>Parsial</i> ( <i>t Test</i> ).....	56
4.7.2	Uji <i>Fisher</i> ( <i>F</i> ) .....	57
4.7.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4.8	Pembahasan Hipotesis.....	58
4.8.1	Pembahasan Hipotesis 1 (Tingkat Pendidikan) .....	58
4.8.2	Pembahasan Hipotesis 2 (Tingkat Pendapatan)....	60
4.8.3	Pembahasan Hipotesis 3 (Kualitas Pelayanan Fiskus) .....	63
BAB V	PENUTUP.....	66
5.1	Kesimpulan .....	66
5.2	Saran .....	67
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	68
	DAFTAR PUSTAKA.....	69
	LAMPIRAN .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tingkat Penerimaan Pajak KPP Pratama Bulukumba Tahun 2012-2013.....	3
1.2 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Bulukumba Tahun 2012-2013.....	3
4.1 Karakteristik Responden .....	46
4.2 Uji Validitas Tingkat Pendidikan (X1).....	47
4.3 Uji Validitas Tingkat Pendapatan (X2) .....	48
4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) .....	48
4.5 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	48
4.6 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	49
4.7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode <i>Glejser</i> .....	51
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Spearman'</i> .....	51
4.10 Hasil Uji Normalitas Metode <i>One-Sample-Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	53
4.11 Uji Autokorelasi Metode <i>Durbin Watson</i> .....	54
4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4.14 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Tingkat Pendidikan (X1) .....	58
4.17 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Tingkat Pendapatan (X2).....	61
4.18 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3).....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Teoretis.....	30
4.1 Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.2 Hasil Uji Metode Grafik <i>P Plot</i> .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2. Tingkat Penerimaan Pajak WP OP KPP Pratama Bulukumba dan jumlah wajib pajak yang terdaftar tahun 2012- 2013 .....	77
Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Menggunakan SPSS.20 .....	77
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Variabel.....	81
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Data .....	83
Lampiran 6 Biodata.....	87

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) bahwa penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Pada awal tahun 1983, pemerintah Indonesia mulai menerapkan reformasi di bidang perpajakan secara menyeluruh. Sejak saat itulah, negara Indonesia memulai menganut *self assessment system* sehingga para wajib pajak berhak untuk menghitung sendiri berapa jumlah pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pemerintah Indonesia mengganti *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang merupakan sebuah sistem untuk menghitung jumlah pajak berdasarkan penghitungan oleh instansi terkait tempat wajib pajak bekerja atau biasa disebut dengan istilah fiskus (pemungut pajak) (Agustiantono, 2012).

Perubahan tersebut dilakukan untuk menyesuaikan sistem perpajakan sesuai dengan tuntutan perubahan sistem perekonomian dan perkembangan dalam masyarakat di Indonesia. Sistem penghitungan sendiri ini juga merupakan bentuk dari upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas dari Warga Negara Indonesia dan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Upaya pemerintah untuk mendapatkan sektor pajak sebagai salah satu sumber pendapatan negara yang strategis semakin tampak setelah dikeluarkan Undang-Undang No. 36 tahun 2008 yang merupakan perubahan keempat dari Undang-Undang No. 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan. Undang-Undang No. 36 tahun 2008 disahkan pada tanggal 23 September 2008 dan mulai berlaku tanggal 1 Januari 2009. Pengesahan Undang-Undang No. 36 tahun 2008 menimbulkan reaksi beragam dari wajib pajak. Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, menyebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah, di samping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Oleh karena itu, kepatuhan pajak sangat penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah mengetahui wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Kepatuhan membayar pajak di Indonesia hingga saat ini masih sangat rendah dibandingkan dengan negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia dan Thailand. Rendahnya kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia, ditunjukkan dengan masih sedikitnya wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebagai wajib pajak, serta sedikitnya wajib pajak yang terdaftar yang melaporkan kewajiban perpajakannya. Di Malaysia persentase kepatuhan masyarakat yang membayar pajak mencapai 80% sementara



Indonesia hanya 30%. Kementerian Keuangan menyatakan bahwa jumlah wajib pajak resmi di Indonesia secara keseluruhan masih sangat sedikit. Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Fuad Rahmany mengaku kesadaran membayar pajak di Indonesia masih sangat rendah, bahkan dari 60 juta penduduk Indonesia yang mampu membayar pajak, hanya 30% yang telah memenuhi kewajibannya. Data di tahun 2007 menunjukkan jumlah wajib pajak badan hanya 1,35 juta dan wajib pajak orang pribadi hanya 5,14 juta. Jumlah ini terlampau kecil bila dibandingkan dengan total usia produktif di Indonesia yang mencapai 170 juta. Untuk tahun 2011 saja terdapat 67 persen dari empat juta pemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak (Nasution, 2011 dalam Ardian, 2012).

Di Kabupaten Bulukumba, yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba, realisasi penerimaan pajak dari tahun 2012 sampai 2013 mengalami kenaikan dari penerimaan yang ditargetkan. Pada tabel 1.1 dibawah ini dapat dilihat tingkat pencapaian penerimaan pajak KPP Pratama Bulukumba tahun 2012-2013.

**Tabel 1.1 Tingkat Penerimaan Pajak WP OP KPP Pratama Bulukumba tahun 2012 2013**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2012	Rp.160.862.920.257	Rp.159.952.193.914	99,43%
2013	Rp.211.230.729.372	Rp.176.283.758.449	83,46%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Bulukumba

**Tabel 1.2 Tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Bulukumba tahun 2012-2013**

Tahun	Wp Terdaftar	SPT Diterima	Persentase
2012	31.931	21.278	66,63%
2013	36.412	25.896	71,11%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Bulukumba

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa persentase pencapaian terhadap target menurun. Hal ini berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam memasukkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 di atas yang menunjukkan bahwa pada KPP Pratama Bulukumba, hingga tahun 2013 terdapat 36.412 wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar, namun hanya 25.896 WP OP yang menyampaikan SPT. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Bulukumba ini hanya 71,11% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian mengenai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bulukumba.

Kepatuhan pajak terbagi atas kepatuhan pajak formal dan kepatuhan pajak materiil. Namun, dalam penelitian ini kepatuhan pajak yang dimaksud hanya kepatuhan pajak formal. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009 dalam Rajif, 2011). Penelitian Rajif (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pada dasarnya, faktor yang menghambat pembayar pajak adalah masalah kepatuhan masyarakat. Oleh karena itu, perlu diberi pengarahannya bahwa pajak itu bukan semata-mata merupakan kewajiban setiap warga negara, tetapi juga merupakan hak setiap masyarakat untuk ikut serta dalam pembiayaan negara melalui pembangunan.

Oleh karena itu, diharapkan setiap masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Selanjutnya, kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban sebenarnya dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain pendidikan, pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus (Riyono, 2011 dan Jatmiko, 2006). Tinggi rendahnya pendidikan dan pendapatan seseorang akan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban, penalaran, sikap maupun perilakunya. Begitu pula dengan kualitas pelayanan fiskus, yang sangat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Bagi sebagian besar masyarakat, pajak masih dianggap sebagai sebuah "beban" dan "biaya" yang harus ditanggung dalam kegiatan ekonominya. Oleh karena itu, masyarakat akan lebih cenderung untuk memenuhi kebutuhan pokoknya terlebih dahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Chaerunnisa (2010) menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

Dalam segi pendidikan, kepatuhan pajak rendah karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Riyono (2011) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Oleh karena itu, melalui pendidikan dimungkinkan seseorang itu akan lebih bertanggung jawab, lebih mengerti, lebih banyak menyerap pengetahuan, keterampilan, kecakapan, pengalaman, serta lebih sadar akan hak

dan kewajibannya baik sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat.

Beberapa penelitian di atas menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif sama. Meski demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, antara lain lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Riyono (2011) yang menggunakan pendidikan dan pendapatan sebagai variabel bebas. Sedangkan, variabel terikatnya adalah kesadaran untuk membayar pajak. Untuk membedakan dengan penelitian sebelumnya, peneliti menambahkan pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas. Sedangkan, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah tingkat pendidikan, pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan teoretis bagi pihak KPP Pratama Bulukumba dalam penerapan strategi pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta dapat menambah ilmu pengetahuan, informasi dan bahan evaluasi terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat tidak hanya bagi KPP tetapi juga bagi para praktisi dan masyarakat (sebagai wajib pajak) sebagai bahan masukan tentang pentingnya tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini peneliti membagi dalam lima bab diantaranya:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Dalam bab ini peneliti menjelaskan latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang kajian teori yang diperlukan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini.

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan rancangan penelitian, tempat penelitian, populasi, sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, teknik analisis data dan uji hipotesis.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang deskripsi dan gambaran secara umum atas objek penelitian, serta membahas dan menganalisis data yang diperoleh dari hasil perhitungan dan pengolahan dengan analisis regresi.

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang terkait.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins:1996 dalam Jatmiko:2006). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal daripada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesannya karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal. Penelitian di bidang perpajakan yang menggunakan dasar teori atribusi salah satunya adalah penelitian Santi (2012).

Santi (2012) melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap

kepatuhan wajib pajak. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan WP. Hasil penelitian Santi (2012) adalah bahwa semua variabel bebas yang digunakan yaitu kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP, baik secara parsial dan simultan.

## **2.2 Tinjauan Konsep**

### **2.2.1 Pengertian Pajak**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (sehingga dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Pajak menurut Pasal 1 angka 1 UU No. 6 tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan UU No.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah "kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Terdapat bermacam-macam batasan atau definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya adalah sebagai berikut. Menurut Adriani, pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang



terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Widjaja, 1995:1).

Pajak menurut Soemitro yang dikutip oleh Widjaja (1995:2) menyatakan bahwa:

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengertian pajak dikemukakan juga oleh Soemahamidjaja dalam Lasmana (1992:5), menyatakan bahwa:

Pajak adalah iuran wajib, berupa uang dan barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada negara, berdasarkan undang-undang, serta digunakan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai masyarakat harus mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Widjaja (1995), menjelaskan hukum pajak dalam berbagai segi yaitu sebagai berikut:

1. Ditinjau dari segi hukum, unsur pajak adalah suatu yang mutlak harus ada undang-undang, ada pemungut/pemerintah, ada subjek, ada objek, ada masyarakat sehingga pajak adalah perikatan yang timbul karena undang-undang yang mewajibkan seseorang yang memenuhi syarat yang ditentukan dalam undang-undang, untuk membayar suatu jumlah tertentu kepada negara yang dapat dipaksakan, dengan tiada mendapat imbalan yang secara

langsung dapat ditunjuk, yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

2. Ditinjau dari segi sosiologi, pajak merupakan gejala sosial dan hanya terdapat dalam suatu masyarakat. Pajak tidak hanya membiayai pengeluaran rutin pemerintah tetapi yang sangat diharapkan juga untuk membiayai pembangunan. Tanpa ada masyarakat tidak mungkin ada suatu pajak dan jika ada masyarakat tidak hanya membiayai pengeluaran rutin pemerintah tetapi yang sangat diharapkan juga untuk membiayai pembangunan.
3. Ditinjau dari segi pembangunan, negara bertujuan untuk memberikan kemakmuran, kesejahteraan kepada rakyat yang merata. Dalam hal ini yang dituju adalah masyarakat yang adil dan makmur, spiritual maupun materiil. Sehingga, untuk mencapai tujuan itu masyarakat/negara melakukan pembangunan.
4. Ditinjau dari segi ekonomi pajak merupakan jiwa negara sebab tanpa negara tidak akan/sukar hidup kecuali negara itu mempunyai pendapatan dari sumber alam seperti minyak, gas bumi dan sebagainya. Jadi, pajak itu merupakan sumber yang utama di samping sumber-sumber alam. Banyak sedikitnya uang yang diperlukan oleh negara tergantung dari tingkat ekonomi negara serta rakyat yang ada. Lebih besar tingkat ekonomi negara lebih besar kebutuhannya dan lebih besar pula pendapatan yang diperlukan.

Kesimpulan dari pengertian di atas adalah bahwa pajak merupakan iuran yang harus dibayar masyarakat kepada negara, demi tercapainya pemerataan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Namun, hal tersebut tidak akan tercapai jika masyarakat tidak menyadari akan kewajibannya sebagai warga negara yang harus membayar pajak sesuai dengan yang telah tercantum dalam undang-undang perpajakan.

### **2.2.2 Syarat Pemungutan Pajak**

Pemungutan pajak merupakan peralihan kekayaan dari rakyat kepada negara yang hasilnya juga akan dikembalikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, pemungutan pajak harus mendapat persetujuan dari rakyat itu sendiri mengenai jenis pajak apa saja yang akan dipungut, serta berapa besarnya pemungutan pajak (Mardiasmo, 2002).

Menurut Mardiasmo (2002:2), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi pajak sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan). Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang, dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis). Di Indonesia, pajak diatur dalam UU Pajak pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis). Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial). Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak harus dapat dimengerti oleh masyarakat, terutama pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, dengan pelayanan yang baik masyarakat juga akan lebih mudah memahami mengenai peraturan yang berlaku mengenai kewajibannya sebagai wajib pajak.

### **2.2.3 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak**

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak (Mardiasmo, 2002:3).

Teori tersebut antara lain:

1. Teori asuransi. Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu, rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.
2. Teori kepentingan. Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus dibayar.

3. Teori daya pikul. Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan dua pendekatan yaitu:
  - a. Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
  - b. Unsur subjektif, dengan memerhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.
4. Teori bakti. Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.
5. Teori asas daya beli. Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya, negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan.

Dari beberapa teori tersebut, teori yang memiliki kaitan dengan penelitian ini yaitu teori bakti. Teori bakti ini berhubungan dengan perilaku masyarakat sebagai warga negara yang harus memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Teori pengorbanan (teori bakti) mewajibkan warga negaranya memiliki tanggung jawab bernegara dengan memberikan bakti berupa pajak demi kelangsungan hidup bernegara. Oleh karena itu, diperlukan kesadaran dari masyarakat untuk memenuhi kewajibannya sebagai bentuk bakti dari masyarakat yang patuh pajak.

### 2.2.4 Hambatan Pemungutan Pajak

Hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua (Mardiasmo, 2002:9) yaitu:

#### 1. Perlawanan pasif

Masyarakat enggan membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
- b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.
- c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

#### 2. Perlawanan aktif

- a. *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
- b. *Tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa, tingkat pendidikan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap sikap masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Hal ini dapat dilihat pada faktor yang membuat masyarakat enggan untuk membayar pajak yaitu perkembangan intelektual masyarakat, sistem perpajakan yang sulit dipahami, serta sistem kontrol yang tidak dilakukan dengan baik.

## 2.3 Tingkat Pendidikan

Pendidikan wajib pajak merupakan dasar pengetahuan wajib pajak dalam merespon segala informasi tentang hakekat dan makna pembayaran pajak bagi kepentingan pembangunan nasional. Pada dasarnya pendidikan adalah perbuatan mendidik, sedangkan mendidik itu sendiri berarti membimbing

pertumbuhan dan perkembangan anak-anak dengan sengaja agar menjadi seseorang yang dewasa, bertingkah laku baik dan berbudi pekerti yang luhur sehingga timbul kesadarannya guna berbakti kepada orang tua, bangsa dan tanah air (Riyono, 2011). Melalui pendidikan terbentuklah kepribadian seseorang, boleh dikatakan hampir seluruh kelakuan individu dipengaruhi oleh orang lain. Karena pada hakekatnya kelakuan manusia hampir semua bersifat sosial.

Tujuan pendidikan nasional sebagaimana ditetapkan GBHN adalah pendidikan yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa diselenggarakan secara terpadu dan diarahkan pada peningkatan kualitas serta pemerataan pendidikan terutama peningkatan kualitas pendidikan dasar serta jumlah dan kualitas pendidikan kejuruan. Pendidikan yang diselenggarakan di lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat harus mampu meningkatkan kualitas manusia dan menumbuhkan kesadaran, serta sikap budaya bangsa untuk selalu berupaya menambah pengetahuan dan keterampilan, serta mengamalkannya sehingga terwujud manusia-manusia masyarakat Indonesia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, lebih maju, mandiri, berkualitas dan menghargai setiap jenis pekerjaan yang memiliki harkat dan martabat falsafah Pancasila (GBHN, 1993 : 53 dalam Johanes, 2011).

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan (Rustiyaningsih, 2011).

Hasil penelitian Muhammad dan Suranta (2006) dalam Rustiyaningsih (2011) menemukan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Surakarta. Hal ini disebabkan karena responden merasa kurangnya penyuluhan yang dilakukan pemerintah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa melalui pendidikan dimungkinkan seseorang itu akan lebih bertanggung jawab, lebih mengerti, lebih banyak menyerap pengetahuan, keterampilan, kecakapan, pengalaman, serta lebih sadar akan hak dan kewajibannya baik sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat. Pendidikan juga dipandang sebagai jalan untuk mencapai kedudukan yang lebih baik di dalam masyarakat, makin tinggi tingkat pendidikan yang diperoleh maka makin besar harapan untuk mencapai tujuan tersebut (Johanes, 2011).

Apabila dikaitkan dengan pembayaran pajak maka sudah sewajarnya jika tingkat pendidikan masyarakat tinggi, kesadaran untuk membayar pajak tersebut juga akan lebih baik dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah. Bagi mereka yang berpendidikan tinggi tentunya lebih mengerti dan lebih paham tentang pentingnya membayar pajak sebagai salah satu kewajiban sebagai warga negara (Johanes, 2011).

## **2.4 Tingkat Pendapatan (Kondisi Keuangan)**

Kamar Dagang dan Industri (KADIN) sebagaimana dikutip Soemitro (1988:299) dalam Johanes (2011) menyatakan bahwa masyarakat tidak akan menemui kesulitan dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya kalau nilai yang harus dibayar itu masih di bawah penghasilan yang sebenarnya mereka peroleh secara rutin. Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan



kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya, tingkat pendapatan seseorang dapat memengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk (Agustiantono, 2012:27).

Penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Di samping itu tingkat penghasilan juga akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

Hasil penelitian Chatimah (2007) dalam Rustiyaningsih (2011) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan. Jadi, tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Widaningrum (2007) dalam Hardiningsih dan Yulianawati (2011) juga melakukan penelitian tentang identifikasi kemampuan dan kemauan membayar masyarakat berpenghasilan menengah rendah. *Ability* dan *willingness to pay* di mana ini diukur dari: atribut perumahan, fungsi pendapatan rumah tangga, fungsi

karakteristik rumah tangga. Hasilnya menyimpulkan variabel pendapatan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kesediaan membayar. Kemampuan membayar dalam hal ini dilihat berdasarkan penghasilan total keluarga.

Penelitian tersebut sama-sama mengenai masalah ekonomi yaitu tingkat penghasilan (pendapatan). Penelitian ini juga mengenai pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel tingkat pendapatan memiliki pengaruh positif terhadap kesediaan masyarakat dalam membayar pajak. Variabel dari kedua penelitian sebelumnya sama dengan variabel dalam penelitian ini.

## **2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus**

### **2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011:131). Menurut Patmawati (2009), kualitas merupakan cara pokok penempatan produk atau layanan di mata pelanggan sehingga perusahaan harus menggali informasi kebutuhan apa yang diperlukan pelanggan. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

Pelayanan pelanggan menurut Boediono (2003:11) adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi

pelanggan. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) (Jatmiko, 2006:20).

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran layanan yang telah diberikan kepada pelanggan untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan akan membayar kepuasan tersebut. Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta harus dilakukan secara terus-menerus (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011:134).

### **2.5.2 Kewajiban Kantor Pelayanan Pajak**

Tingkat keberhasilan penerimaan pajak selain dipengaruhi oleh *tax payer* juga dipengaruhi oleh *tax policy*, *tax administration* dan *tax law* (Prastiantono, 1994 dalam Jatmiko, 2006). Tiga faktor terakhir ini melekat dan dikendalikan oleh fiskus itu sendiri, sedangkan faktor *tax payer* didominasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Petugas pajak (fiskus) dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat atau wajib pajak sangat dipengaruhi oleh adanya *tax policy*, *tax administration* dan *tax law*. Ketiga faktor ini sangat membantu fiskus agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya sesuai dengan yang ditetapkan.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang

terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi berupa keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Kepatuhan wajib pajak akan lebih meningkat apabila fiskus bersikap kooperatif, adil, jujur, memberikan informasi, serta kemudahan, sehingga tidak mengecewakan wajib pajak (Santi, 2012:38).

Kewajiban yang harus dilakukan oleh kantor pelayanan pajak dalam melayani kebutuhan wajib pajak secara umum menurut Boediono, (2003:109) adalah:

- a. Melayani wajib pajak dalam pendaftaran sebagai wajib pajak.
- b. Melayani wajib pajak dalam mengambil SPT PPh tahunan, PPh masa, SPT PPN masa.
- c. Melayani wajib pajak dalam menyampaikan SPT PPh tahunan, SPT PPh masa, SPT PPN masa, sekaligus dengan memberikan tanda terima.
- d. Melayani wajib pajak dalam mengajukan keberatan, termasuk menyampaikan banding.
- e. Melayani wajib pajak dalam menyampaikan permohonan restitusi, baik pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai.
- f. Melayani wajib pajak yang mengajukan permohonan kompensasi atas pembayaran lebih.
- g. Melayani wajib pajak yang mengajukan permohonan cicilan atas tunggakan pajak.
- h. Melayani wajib pajak dalam mengajukan pembetulan atas SPT yang telah disampaikan.
- i. Kewajiban menerbitkan surat-surat keputusan yang berkenaan dengan:

1. Permohonan restitusi dalam waktu dua belas (12) bulan setelah tanggal permohonan restitusi disampaikan.
  2. Permohonan keberatan dalam waktu dua belas (12) bulan setelah tanggal surat permohonan keberatan disampaikan.
  3. Penerapan norma penghitungan.
  4. Izin menggunakan pembukuan dengan bahasa asing.
- j. Melayani wajib pajak yang mengajukan permohonan penghapusan NPWP.
- k. Melayani wajib pajak yang mengajukan permohonan penggabungan pemungutan dan pembayaran PPN (sentralisasi pemungutan PPN).

### **2.5.3 Tahapan Pelayanan Prima**

Dalam suatu proses pelayanan terdapat 5 tahapan. Pola pikir tahapan pelayanan prima ini menunjukkan bahwa suatu pelayanan tidak berdiri sendiri, melainkan saling tergantung dari tahap yang satu dengan yang lainnya (Boediono, 2003:108).

1. Hubungan antara pelanggan, yaitu menyampaikan keinginannya (harapannya) dengan yang melayani, yaitu manajemen yang menjanjikan.
2. Hubungan antara terjemahan persepsi kepada kualitas (mutu) pelayanan, di mana persepsi manajemen akan memberikan harapan kepada pelanggan.
3. Hubungan antara penyampaian pelayanan dan terjemahan persepsi kepada kualitas pelayanan.
4. Hubungan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal kepada pelanggan.
5. Hubungan antara mutu pelayanan yang dijanjikan oleh pihak yang melayani dan pelayanan yang diinginkan pelanggan.

#### 2.5.4 Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Keterkaitan pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:135) dalam Ardian (2012) menjelaskan :

Kinerja pelayanan yang baik harus tetap diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur *self assessment system* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan pula.

Sama seperti yang disampaikan oleh Nasucha (2004:273) dalam Ardian (2012) menjelaskan bahwa:

Tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan adalah tercapainya peningkatan pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung atau tidak langsung berdampak pada kepatuhan masyarakat (wajib pajak).

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, Kantor Pelayanan Pajak Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan serta perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Hal ini untuk memunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Supadmi (2009) dalam Ardian (2012) tentang peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efektivitas layanan informasi dengan sikap ketaatan membayar pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus harus ditingkatkan agar wajib pajak patuh terhadap kewajibannya.

Ahli psikologi pajak umumnya berpendapat bahwa transaksi yang tidak memuaskan akan menimbulkan perasaan frustrasi, kecewa dan rasa marah.

Apabila menggunakan teori *equity*<sup>1</sup> (Adams,1965) dan teori *distributive justice*<sup>2</sup> (Homans,1961) diperkirakan bahwa para wajib pajak akan merasa frustrasi dan marah kepada pemerintah bila transaksi yang dilakukan dipersepsikan tidak memberikan keseimbangan antara apa yang diberikan (pajak) dan apa yang diterima (pelayanan). Rasa frustrasi dan rasa kemarahan tersebut akan dilampiaskan dalam perilaku menghindarkan diri dari pembayaran pajak yang semestinya dibayar (Prawiro,1990:106).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pentingnya kualitas pelayanan pada wajib pajak merupakan suatu faktor penting bagi kantor pelayanan pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak pada wajib pajak agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih banyak. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan, serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran vital yang diemban oleh setiap petugas pajak. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap wajib pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan di bidang pajak yang tentunya akan

---

<sup>1</sup> Teori *equity* (Adams, 1965), teori ini sering disebut teori keadilan dengan memfokuskan pada perbandingan relative antara input dan hasil dari individu lainnya. Jika tingkat rasio perbandingan seseorang menunjukan keseimbangan dengan rasio orang lain, maka ia akan merasa puas. Sebaliknya jika terdapat adanya ketidakadilan, orang akan merasa tidak puas. Prinsip teori ini adalah seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*).

<sup>2</sup> Teori *distributive justice* (Homans, 1961). Bagi Homans, prinsip dasar pertukaran sosial adalah "*distributive justice*" – aturan yang mengatakan bahwa sebuah imbalan harus sebanding dengan investasi. Proposisi yang terkenal sehubungan dengan prinsip tersebut berbunyi " seseorang dalam hubungan pertukaran dengan orang lain akan mengharapkan **imbalan** yang diterima oleh setiap pihak **sebanding** dengan **pengorbanan** yang telah dikeluarkannya – makin tinggi pengorbanan, makin tinggi imbalannya – dan **keuntungan** yang diterima oleh setiap pihak harus **sebanding** dengan **investasinya** – makin tinggi investasi, makin tinggi keuntungan".

menunjang kualitas pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak. Selain itu, peralatan yang dimiliki oleh kantor pajak tentunya juga diperlukan seperti alat komunikasi, komputer, ruang tunggu yang bagus, nomor antrian, serta peralatan penunjang lainnya (Nugroho, 2012:28).

Ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Jika kepatuhan wajib pajak sebagai produk maka kepatuhan wajib pajak merupakan fokus suatu tujuan dan pencapaian organisasi kantor pelayanan pajak. Kualitas pelayanan tidak mungkin dicapai tanpa kualitas dalam proses. Oleh karena itu, diperlukan organisasi yang tepat. Sebab, kualitas dalam proses tidak mungkin dicapai tanpa organisasi yang tepat. Dengan demikian, keberhasilan kantor pelayanan pajak memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Boediono, 154:2003).

## **2.6 Kepatuhan Pajak**

Menurut kamus bahasa Indonesia "kepatuhan berarti sifat patuh atau ketaatan". Kepatuhan adalah motivasi seseorang kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Robbins, dalam Purbo, 2012).

Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Pratama, 2012). Adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan



lancar karena kepatuhan wajib pajak telah menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Kepatuhan pajak terbagi atas (Pratama, 2012):

a. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang sedang berlaku. Kepatuhan formal dapat dilihat apabila wajib pajak telah melaporkan SPT sebelum batas waktu berakhir.

b. Kepatuhan material

Kepatuhan material adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi ketentuan material perpajakan yang sesuai dengan isi undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat dilihat apabila wajib pajak telah mengisi SPT dengan jujur, benar, lengkap dan melaporkannya ke KPP setempat sebelum batas waktu berakhir.

Eliyani (1989) dalam Nugroho (2006 ) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Syarat yang dimaksud adalah mengisi formulir pajak dengan benar, menghitung pajak dengan jumlah yang benar, dan membayar pajak tepat waktu.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sudah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya adalah sebagai berikut.

Agustiantono (2012) melakukan penelitian mengenai “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB (Studi Empiris WPOP Di Kabupaten Pati)”. Variabel eksogen yang dilibatkan adalah sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*), kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), kewajiban moral, persepsi kondisi keuangan pribadi, persepsi fasilitas tempat kerja, dan persepsi iklim keorganisasian. Sedangkan, variabel endogen yang digunakan yaitu niat wajib pajak orang pribadi, serta ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap ketidakpatuhan wajib pajak, kecuali fasilitas tempat kerja.

Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Riyono (2011) dengan penelitiannya **“Pengaruh Pendidikan dan Pendapatan Terhadap Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Wonokeling Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar Tahun 2011”**. Variabel bebas yang digunakan adalah pendidikan dan pendapatan, sedangkan variabel terikat adalah kesadaran membayar pajak. Terdapat pengaruh bersama-sama antara variabel pendidikan dan pendapatan terhadap kesadaran masyarakat membayar pajak bumi dan bangunan.

Johanes (2011) meneliti “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan

Brebes”. Variabel bebas yang digunakan adalah faktor tingkat pendidikan, tingkat sosial ekonomi dan faktor kemampuan aparat memotivasi pemerintah desa. Sedangkan variabel terikat adalah kesadaran masyarakat membayar pajak. Hasil penelitian adalah tingkat pendidikan, tingkat sosial ekonomi dan faktor kemampuan aparat memotivasi pemerintah desa berpengaruh terhadap kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Pratama (2012) juga melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepatuhan pajak dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Di Kota Tangerang Selatan Jakarta”. Variabel bebas yang digunakan adalah tingkat pendidikan, pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak. Sedangkan, variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian adalah tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

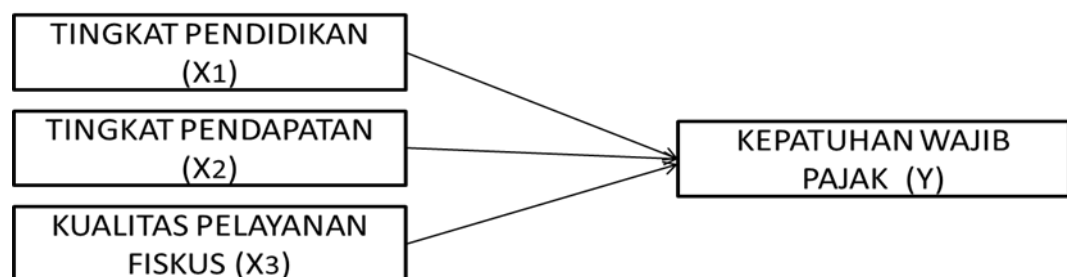
Penelitian yang dilakukan oleh Chaerunnisa (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Penghasilan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kembangan Jakarta Barat”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penghasilan dan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan untuk wajib pajak orang pribadi di wilayah kembangan jakarta barat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang hasilnya berbeda. Namun, dari beberapa penelitian tersebut sebagian besar

variabel bebasnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.8 Kerangka Pemikiran

**Gambar. 2.1**  
**Kerangka pemikiran teoretis**



## 2.9 Hipotesis

### 2.9.1 Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang rendah akan membuat wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan (Rustiyaningsih, 2011).

Dapat disimpulkan bahwa dengan melalui pendidikan dimungkinkan seseorang itu akan lebih bertanggung jawab, lebih mengerti, lebih banyak menyerap pengetahuan, ketrampilan, kecakapan, pengalaman, serta lebih sadar akan hak dan kewajibannya baik sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat. Pendidikan juga dipandang sebagai jalan untuk mencapai kedudukan yang lebih baik di dalam masyarakat, makin tinggi tingkat pendidikan yang diperoleh maka makin besar harapan untuk mencapai tujuan tersebut (Johanes, 2011).

Apabila dikaitkan dengan pembayaran pajak maka sudah sewajarnya jika tingkat pendidikan masyarakat tinggi, kesadaran untuk membayar pajak tersebut juga akan lebih baik dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah. Bagi mereka yang berpendidikan tinggi tentunya lebih mengerti dan lebih paham tentang pentingnya membayar pajak sebagai salah satu kewajiban sebagai warga negara (Johanes, 2011).

Dari hasil penelitian Johanes (2011) yang diperoleh adalah bahwa responden masyarakat terhadap pengenaan pajak bumi dan bangunan tergolong baik, sebab 66% responden setuju terhadap adanya pajak bumi dan bangunan tersebut, namun pada kenyataannya terlihat masih banyak masyarakat yang belum memenuhi kewajiban untuk membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Brebes yang antara lain dipengaruhi masih rendahnya pendidikan yaitu 55% hanya tamatan sekolah dasar.

$H_1$  : Tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 2.9.2 Pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya tingkat pendapatan seseorang dapat memengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

Salah satu penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Widaningrum (2007) dalam Hardiningsih dan Yulianawati (2011). Penelitian ini tentang identifikasi kemampuan dan kemauan membayar masyarakat berpenghasilan menengah rendah. *Ability* dan *willingness to pay* ini diukur dari: atribut perumahan, fungsi pendapatan rumah tangga, fungsi karakteristik rumah tangga. Hasilnya menyimpulkan variabel pendapatan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kesediaan membayar. Kemampuan membayar dalam hal ini dilihat berdasarkan penghasilan total keluarga. Dari hasil identifikasi terhadap tingkat kepuasan RT didapat 65% yang menyatakan bahwa pemilihan tempat tinggal dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Faktor lingkungan yang dimaksud adalah kondisi lingkungan tempat tinggal dan masyarakat di sekitar. Ditemukan adanya perbedaan prioritas pemenuhan kebutuhan tempat tinggal antara responden yang memiliki tempat tinggal pribadi dengan responden yang melakukan sewa/kontrak rumah.

H<sub>2</sub> : Tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Supadmi (2009) dalam Ardian (2012) tentang peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efektivitas layanan informasi dengan sikap ketaatan membayar pajak.

Ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Jika kepatuhan wajib pajak sebagai produk maka kepatuhan wajib pajak merupakan fokus suatu tujuan dan pencapaian organisasi kantor pelayanan pajak. Kualitas pelayanan tidak mungkin dicapai tanpa kualitas dalam proses. Oleh karena itu, diperlukan organisasi yang tepat. Sebab, kualitas dalam proses tidak mungkin dicapai tanpa organisasi yang tepat. Dengan demikian, keberhasilan kantor pelayanan pajak memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Boediono, 154:2003).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyudi (Tanpa tahun) yaitu “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama Blitar”. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 17%, dan 83% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

$H_3$  : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan penekanan pada pengujian empiris melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Untuk menguji dan memberikan gambaran bagaimana pengaruh tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif.

#### **3.2 Tempat dan Waktu**

Tempat penelitian ini yaitu di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bulukumba. Peneliti memilih Kantor Pelayanan Pajak Bulukumba karena peneliti ingin mengetahui mengenai faktor yang terkait dengan kepatuhan membayar pajak. Dalam hal ini, faktor yang dimaksud adalah tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.. Selain itu, mengingat KPP ini baru berdiri, maka lebih baik jika sistemnya diterapkan dengan baik, terutama dalam hal pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan pada Januari sampai April 2014.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bulukumba. Wajib pajak yang terdaftar dalam Kantor Pelayanan



Pajak (KPP) Pratama Bulukumba yaitu sebanyak 15.340 orang ([http://www.ortax.org/files/lampiran/10PJ\\_SE10Lamp.html](http://www.ortax.org/files/lampiran/10PJ_SE10Lamp.html)).

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 60 orang wajib pajak yang mempunyai karakter berbeda yaitu wajib pajak yang memiliki latar belakang pendidikan SD, SMP, SMA atau perguruan tinggi dan pendapatan yang rendah, menengah, ataupun tinggi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan saran Roscoe (1975) dalam Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30–500.

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *sample random sampling*. *Sample random sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para WP OP yang ada di Kabupaten Bulukumba. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para WP OP yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Data primer berupa kuesioner, sedangkan data sekunder berupa studi pustaka dari berbagai buku, majalah, literatur, peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

#### 1. Metode kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dengan memakai jenis kuesioner tertutup dengan memberikan secara langsung dan kuesioner dijawab oleh responden yang bersangkutan. Kuesioner ini terbagi atas dua bagian yaitu, bagian pertama yang berisi pertanyaan mengenai responden, dan bagian kedua mengenai pertanyaan tentang variabel independen dan variabel dependen. Data yang digunakan untuk menilai jawaban-jawaban yang diberikan dalam menguji variabel independen dan variabel dependen terdiri dari tiga tingkatan, (skala 1-3) untuk pertanyaan dengan alternatif jawaban yaitu: 1. Tidak, 2. Ragu-ragu, dan 3. Ya.

#### 2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data yang ada kaitannya dengan pendidikan dan pendapatan, serta tingkat pelayanan yang telah tercatat dalam identitas wajib pajak kantor perpajakan di Kabupaten Bulukumba. Dokumentasi ini diperoleh dari berbagai buku, jurnal, dan lain-lain.

### 3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Variabel

#### 1. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel bebas dalam penelitian ini ada tiga yaitu:

##### a. Tingkat Pendidikan ( $x_1$ )

Pendidikan dapat diartikan sebagai sebuah proses dengan metode-metode tertentu sehingga orang memperoleh pengetahuan, pemahaman,

dan cara bertingkah laku sesuai dengan kebutuhan (Dianawati,2008).  
Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan tertinggi yang telah ditamatkan oleh seseorang.

Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur variabel tingkat pendidikan adalah:

1. Pemahaman wajib pajak.
2. Kemampuan dalam mengisi SPT
3. Penyelundupan pajak.
4. Minimnya tingkat pengetahuan wajib pajak.
5. Tingginya tingkat pengetahuan wajib pajak.

b. Tingkat Pendapatan ( $x_2$ )

Tingkat pendapatan wajib pajak merupakan salah satu acuan dalam hal pemotongan atau pemungutan pajak yang dilakukan terhadap wajib pajak yang kemudian dilaporkan dalam SPT Tahunan (Cherunnisa,2010:48).  
Tingkat pendapatan adalah tingkat pendapatan yang diperoleh oleh seseorang (wajib pajak).

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tingkat pendapatan yaitu:

1. Tingkat pendapatan.
2. Ketaatan dan pendapatan.
3. Tinggi rendahnya pendapatan dan pajak.
4. Penghasilan yang dikenakan pajak.
5. Transparansi dalam melaporkan pajak.

c. Kualitas Pelayanan Fiskus ( $x_3$ )

Pelayanan fiskus diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan

seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Pelayanan fiskus adalah kemampuan fiskus dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan fiskus yaitu:

1. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani.
  2. Keterampilan fiskus dalam menjawab pertanyaan wajib pajak.
  3. Kejelasan dalam memberikan pelayanan.
  4. Kesabaran fiskus.
  5. Fasilitas yang memadai.
2. Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu adanya pemeriksaan, investigasi, peringatan dan pengancaman, dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi (Gunadi, 2005 dalam Dianawati, 2008). Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan membayar pajak.

### **3.7 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan data-data secara sistematis, serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang

diteliti. Untuk mengetahui kuesioner berkualitas dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut bertujuan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Penjelasan kedua uji tersebut sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas Item

Menurut Consultant (2011), validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Pratisto, 2009 dalam Suparyanto, 2011). Dalam penelitian ini mengetahui validitas kuesioner dengan menggunakan rumus *product moment* sebagai berikut:

##### **Rumus Person Product Moment**

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

$\sum x$  = jumlah skor item

$\sum y$  = jumlah skor total item

n = jumlah responden

#### 2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui tingkat kestabilan alat ukur dilakukan uji reliabilitas. Kuesioner dikatakan reliabel apabila dapat memberikan hasil yang relatif

sama saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berbeda pada waktu yang berlainan.

Dari hasil pertanyaan yang *valid* dikelompokkan menjadi satu untuk diuji reliabilitasnya, untuk butir yang tidak *valid* dinyatakan gugur atau diperbaiki. Reliabilitas angket diuji dengan menggunakan *alpha cronbach* (Aritonang, 1998 dalam Adiyas), di mana besarnya nilai koefisien alpha yang diperoleh sama dengan penafsiran atas koefisien korelasi, yakni antara -1 sampai dengan +1, atau dapat juga ditulis  $-1 < \alpha < 1$ , yang artinya apabila:

- a. Jika  $\alpha$  makin mendekati 1, maka nilai  $\alpha$  adalah makin kuat dan positif.
- b. Jika  $\alpha$  mendekati -1, maka nilai  $\alpha$  adalah makin kuat dan negatif.

Rumusnya:

$$A = [b/(b-1)] [(Vt - \sum Vi)/Vt] \quad (2)$$

Dengan:

b= banyaknya butir angket

Vt= variansi skor total

Vi= variansi butir i

Bila koefisien reliabilitasnya positif dan semakin besar maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

### 3.8 Teknik Analisis data Dan Uji Hipotesis

#### 3.8.1 Analisis Data

Data-data yang telah dikumpulkan kemudian di analisis dengan menggunakan uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda. Sedangkan,

untuk menguji hipotesis digunakan uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji determinasi. Untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 3.8.1.1 Asumsi klasik

Sebelum analisis regresi pada persamaan model dihitung, maka terhadap persamaan tersebut perlu diuji validitas asumsi klasik. Ada empat asumsi klasik yang harus diuji berkaitan dengan proses estimasi metode kuadrat terkecil (*ordinary least square*), untuk mengetahui apakah hasil estimasi merupakan estimasi yang bersifat tidak bias linear terbaik ( *best linear unbiased estimation*, *BLUE*) atau tidak. Asumsi klasik tersebut berkaitan dengan ada tidaknya multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas dan autokorelasi.

#### 1. Uji Multikolinieritas

Istilah multikolinieritas pertama kali dikemukakan oleh *Ragnar Frisch* (1934) yang mengartikan sebagai adanya hubungan linier yang sempurna di antara beberapa atau semua variabel bebas dalam suatu model OLS.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Hanke dan Reits (1998:259) dalam Adiyas (Tanpa tahun), heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari metode yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari suatu observasi ke observasi lainnya. Artinya, setiap observasi mempunyai reliabilitas yang berbeda akibat perubahan kondisi yang melatarbelakangi tidak terdapat dalam spesifikasi model.

#### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas terjadi bila nilai variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau mendekati normal. Tujuan dari pengujian normalitas

adalah untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, *error* atau residualnya terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki distribusi *error* atau residual yang normal atau mendekati normal.

#### 4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi didefinisikan sebagai korelasi antar anggota observasi yang diurut menurut waktu (seperti dalam deret berkala) atau ruang (seperti data dalam lintas sektoral) (Gujarati, 2007:112).

#### 1.8.1.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Analisa ini digunakan untuk mencari pengaruh antara tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan dengan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Analisis data dibantu oleh program SPSS. Adapun persamaan regresinya dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (3)$$

Keterangan:

$Y$  = Kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien tingkat pendidikan

$\beta_2$  = Koefisien tingkat pendapatan

$\beta_3$  = Koefisien kualitas pelayanan fiskus

$X_1$  = Tingkat pendidikan

$X_2$  = Tingkat pendapatan

$X_3$  = Kualitas pelayanan fiskus

$e$  = Faktor pengganggu



### 3.8.2 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang didefinisikan dengan baik mengenai karakteristik populasi. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t (parsial), uji F(simultan), dan uji determinasi.

#### 1) Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen (Y). Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial memengaruhi variabel dependen.

#### Rumus T Hitung

$$t_{\text{hit}} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (4)$$

keterangan :  $r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah responden,  $(n-2=dk, \text{derajat kebebasan})$

#### 2) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad (5)$$

### 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain.

Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati angka 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Koefisien determinasi dirumuskan :

$$R^2 = R \text{ Square} \times 100 \% \quad (6)$$

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penelitian ini bertempat di KPP Pratama Bulukumba. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba terbentuk sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor :132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008 dan saat mulai operasional (SMO) tanggal 27 Mei 2008. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba sebelumnya disebut Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Bulukumba yang merupakan pecahan dari kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Bantaeng dengan jumlah pegawai hanya 22 (dua puluh dua) orang.

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba meliputi 3 (tiga) kabupaten yakni:

1. Kabupaten Bulukumba
2. Kabupaten Sinjai
3. Kabupaten Selayar

Visi dan misi dari KPP Pratama Bulukumba ini yaitu:

1. Visi: Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara.
2. Misi: Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan undang-undang perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat.

## 4.2 Gambaran Umum Responden

Deskripsi responden dapat dilihat dari demografi responden yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, bidang usaha, dan penghasilan. Berikut tabel 4.1 yang menjelaskan mengenai gambaran umum responden di KPP Pratama Bulukumba.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden**

Data Responden	Keterangan	Jumlah	persentase
Jenis Kelamin	Pria	18	30%
	Wanita	42	70%
Usia	antara 20-30 tahun	10	16,67%
	antara 31-40 tahun	39	65%
	antara 41-50 tahun	5	8,33%
	diatas 50 tahun	6	10%
Pendidikan Terakhir	SD	-	0%
	SMP	-	0%
	SMA	21	35%
	D1-D3	3	5%
	S1	29	48,3%
	Pasca Sarjana	7	11,67%
Pekerjaan	Pedagang	13	21,67%
	PNS	15	25%
	Jasa	12	20%
	Dan lain-lain	20	33,33%
Penghasilan	< Rp. 2.000.000	10	16,67%
	Rp. 2.000.000-Rp. 5.000.000	23	38,33%
	Rp. 6.000.000-Rp. 10.000.000	19	31,67%
	> Rp. 10.000.000	8	12,33%

Sumber: data diolah, 2014

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa responden wanita lebih dominan yaitu sebanyak 70% dibandingkan dengan responden pria sebanyak 30%. Dari segi usia responden diperoleh hasil bahwa responden dengan usia antara 20-30 tahun 16,67%, antara 31-40 tahun 65%, antara 41-50 tahun 8,33%, di atas 50 tahun 10%. Berdasarkan pendidikan diperoleh bahwa responden dengan pendidikan SD 0%, SMP 0%, SMA 35%, D1-D3 5%, S1 48,30%, dan pasca sarjana 11,67%. Berdasarkan dari segi pekerjaan, diperoleh hasil bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pedagang sebanyak 21,67%, PNS sebanyak 25%, jasa sebanyak 20%, dan lain-lain sebanyak 33,33%. Berdasarkan dari pendapatan, responden dengan pendapatan <Rp.2.000.000 sebanyak 16,67%, Rp.2000.000-Rp.5.000.000 sebanyak 38,33%, Rp.6.000.000-Rp.10.000.000 sebanyak 31,67%, dan >Rp.10.000.000 sebanyak 12,33%.

### 4.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *person product moment*. Tabel berikut menunjukkan hasil dari uji validitas dari tiga variabel independen dengan 60 responden.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Pendidikan (X1)**

Item Pertanyaan	$r_{\text{Hitung}}$	$r_{\text{Tabel}}$	Keterangan
1	0.624	0.254	Valid
2	0.735	0.254	Valid
3	0.613	0.254	Valid
4	0.740	0.254	Valid
5	0.716	0.254	Valid

Sumber: data diolah, 2014

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Pendapatan (X2)**

Item Pertanyaan	$r_{\text{Hitung}}$	$r_{\text{Tabel}}$	Keterangan
1	0.546	0.254	Valid
2	0.476	0.254	Valid
3	0.425	0.254	Valid
4	0.538	0.254	Valid
5	0.513	0.254	Valid

Sumber: data diolah, 2014

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)**

Item Pertanyaan	$r_{\text{Hitung}}$	$r_{\text{Tabel}}$	Keterangan
1	0.602	0.254	Valid
2	0.562	0.254	Valid
3	0.564	0.254	Valid
4	0.433	0.254	Valid
5	0.674	0.254	Valid

Sumber: data diolah, 2014

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Item Pertanyaan	$r_{\text{Hitung}}$	$r_{\text{Tabel}}$	Keterangan
1	0.619	0.254	Valid
2	0.655	0.254	Valid
3	0.388	0.254	Valid
4	0.743	0.254	Valid
5	0.629	0.254	Valid

Sumber: data diolah, 2014

Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS 20* pada tabel 4.2 sampai dengan tabel 4.5 menunjukkan hasil yang baik dengan nilai  $n = 60$ , taraf signifikansi 0.05, dan

nilai  $r_{\text{tabel}}$  0.254. Tabel tersebut menunjukkan bahwa semua pertanyaan dari variabel independen (tingkat pendidikan, pendapatan, kualitas pelayanan fiskus) dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) adalah *valid* karena  $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.4 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indikator untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Alat ukur dikatakan reliabel jika nilai koefisien *alpha* di atas 0,6. Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas yang dikemukakan oleh Sekaran (Priyatno, 2012) sebagai berikut:

1. *Cronbach's alpha* < 0.6 = reliabilitas buruk
2. *Cronbach's alpha* 0.6-0.79 = reliabilitas diterima
3. *Cronbach's alpha* 0.8 = reliabilitas baik

Berikut hasil uji reliabilitas atas variabel penelitian yang diolah dengan menggunakan SPSS 20.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Tingkat Pendidikan (X1)	0.769	Reliabel
2	Tingkat Pendapatan (X2)	0.656	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0.713	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib pajak (Y)	0.734	Reliabel

Sumber: data diolah, 2014

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dari variabel tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kualitas

pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini reliabel. Dalam pengujian tersebut, hasil *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60, yaitu antara 0.60-0.79.

## 4.5 Analisis Data

### 4.5.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Pengujian asumsi klasik ini terdiri dari 4 jenis yaitu:

#### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai *variance inflation factor (VIF)* dan *tolerance*. Apabila nilai *VIF* kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0.1, maka dikatakan tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2001 dalam Prayitno, 2012).

**Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 X1	0.991	1.009
X2	0.997	1.003
X3	0.989	1.011

Sumber: data diolah, 2014



Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dari variabel independen lebih dari 0.1 dan nilai *VIF* kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan jika terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* untuk semua pengamatan pada model regresi. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode *glejser*, metode *spearman's rho*, dan metode grafik.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode *Glejser***

Variabel	Nilai Signifikansi
Tingkat Pendidikan (X1)	0.826
Tingkat Pendapatan (X2)	0.305
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0.259

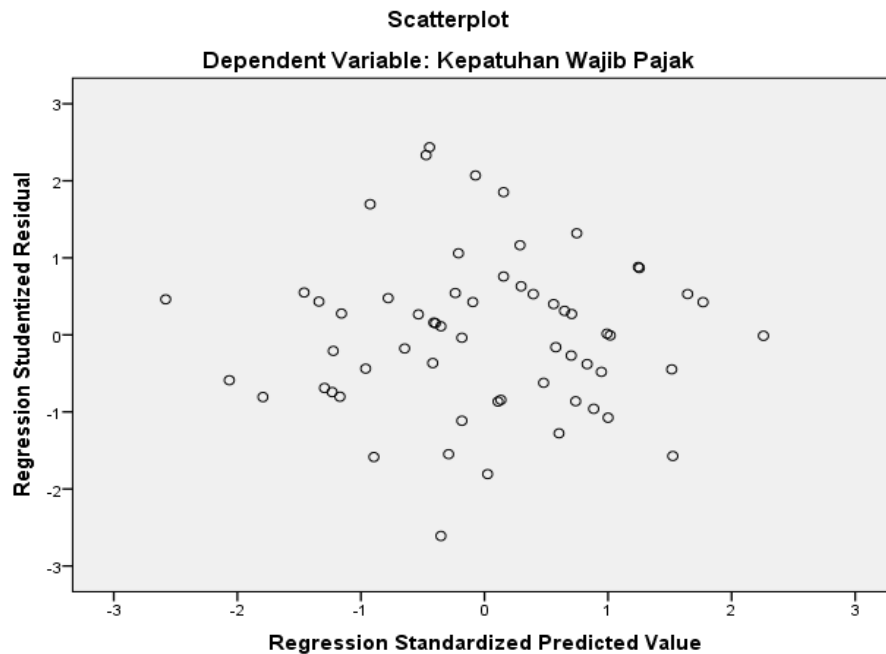
Sumber: data diolah, 2014

Hasil uji heteroskedastisitas pada model dengan uji *glejser* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan nilai mutlak residual sehingga menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikannya berada di atas 5% baik untuk X1, X2, maupun X3 yaitu masing-masing sebesar 0.826 (82.6%), 0.305 (30.5%), dan 0.259 (25.9%).

**Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode *Spearman's Rho***

Variabel	Nilai Signifikansi
Tingkat Pendidikan (X1)	0.425
Tingkat Pendapatan (X2)	0.231
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0.448

Sumber: data diolah, 2014

**Gambar 4.1. Grafik Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan tabel 4.9, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi semua variabel lebih besar dari 0.05. Pada gambar 4.1 juga menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* mempunyai distribusi normal. Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dan metode grafik (*P-P Plot*). Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat nilai signifikansi *residual*. Jika nilai signifikansi lebih dari 0.05, maka *residual* terdistribusi secara normal.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

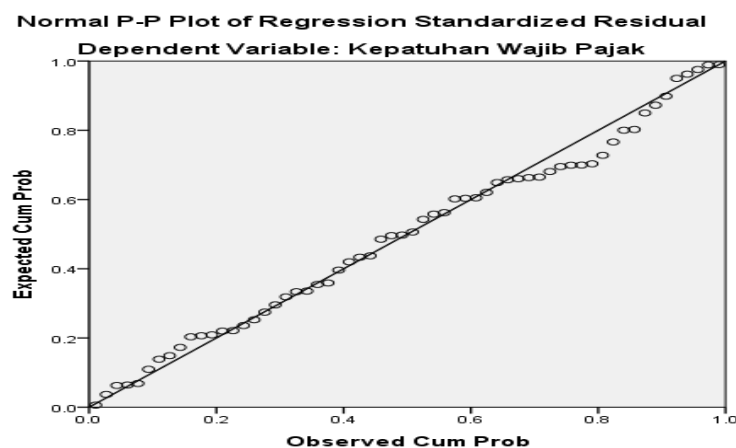
<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.85644392
	Absolute	.092
Most Extreme Differences	Positive	.092
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.713
Asymp. Sig. (2-tailed)		.690

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* adalah dengan melihat nilai *kolmogorov-smirnov* dan signifikan dari data yang telah diolah. Dari tabel 4.10 di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai *kolmogorov-smirnov* adalah 0.713 dan signifikan pada 0.690 atau 69%. Hal ini berarti data residual terdistribusi secara normal karena signifikannya berada di atas 0,05 atau 5%.

**Gambar 4.2 Hasil Uji Metode Grafik *P-P Plot***



Berdasarkan grafik pada gambar 4.2, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier terdapat korelasi antar kesalahan pengganggu (*residual*) pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya).

**Tabel 4.11 Uji Autokorelasi Metode Durbin Watson**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.657 <sup>a</sup>	.432	.401	1.906	1.831

a. *Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan*

b. *Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak*

Berdasarkan hasil analisis uji autokorelasi di atas menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.831 dan diketahui melalui tabel *Durbin-Watson* dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 60 ( $n$ ) dan jumlah variabel independen 3 ( $k=3$ ) sebagai berikut:

$$dL : 1.4797 \text{ dan } dU : 1.6889$$

$$4-dU = 4 - 1.6889 = 2.3111$$

Dengan demikian  $du < dw < 4 - du$  atau  $1.6889 < 1.831 < 2.3111$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala autokorelasi positif maupun negatif dalam penelitian.

#### 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 20.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai T	Signifikansi
<i>Constanta</i>	-3.731	-1.522	0.134
Tingkat Pendidikan (X1)	0.410	3.666	0.001
Tingkat Pendapatan (X2)	0.396	2.799	0.007
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0.497	4.336	0.000
Nilai F= 14.192	$R^2=0.432$		

Sumber: data diolah, 2014

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, maka dapat ditulis persamaan regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -3.731 + 0.410X_1 + 0.396X_2 + 0.497X_3 + e$$

Penjelasan dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah:

1. Konstanta sebesar -3.731, artinya jika variabel independen (X1,X2,X3) bernilai 0, maka variabel dependen (Y) bernilai -3.731.
2. Koefisien regresi variabel tingkat pendidikan sebesar 0.410, artinya jika variabel tingkat pendidikan (X1) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.410 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya (X2,X3) bernilai tetap.
3. Koefisien regresi variabel tingkat pendapatan sebesar 0.396, artinya jika variabel tingkat pendapatan (X2) mengalami kenaikan satu satuan, maka

kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.396 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya (X1,X3) bernilai tetap.

4. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0.497, artinya jika variabel kualitas pelayanan fiskus (X3) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.497 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya (X1,X2) bernilai tetap.

## 4.7 Pengujian Hipotesis

### 4.7.1 Uji *Parsial* (*t test*)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.12, variabel tingkat pendidikan (X1) memiliki signifikansi sebesar 0.001, nilai ini lebih kecil dari 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil uji t untuk variabel tingkat pendapatan (X2) memiliki signifikansi sebesar 0.007, nilai ini lebih kecil dari 0.05 ( $0.007 < 0.05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Variabel kualitas pelayanan fiskus (X3) berdasarkan tabel 4.12 memiliki signifikansi sebesar 0.000 nilai ini lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Ini berarti bahwa kualitas pelayanan fiskus (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

#### 4.7.2 Uji Fisher (F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah suatu variabel independen (X) yang dimasukkan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) (Dianawati, 2008). Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 14.192 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2.769. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $14.192 > 2.769$ ), maka dapat dikatakan bahwa variabel independen (X1,X2,X3) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel dependen (Y) dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

#### 4.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada *output model summary* dari tabel berikut:

**Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.657 <sup>a</sup>	.432	.401	1.906	1.831

a. *Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan*

b. *Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak*

Berdasarkan tabel 4.13 di atas besarnya *R square* ( $R^2$ ) adalah 0.432 atau 43.2%. Hal ini berarti bahwa persentase pengaruh variabel independen (X1,X2,X3) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 43.2%. Sedangkan 56.8% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 4.8 Pembahasan Hipotesis

### 4.8.1 Pembahasan Hipotesis 1 (Tingkat Pendidikan)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.12 di atas, untuk variabel tingkat pendidikan (X1), diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 3.666. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $t_{hitung}$  yang positif artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berikut penjelasan mengenai hasil uji statistik deskriptif variabel tingkat pendidikan (X1).

**Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Tingkat Pendidikan (X1)**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	1	3	2.13	.747
X2	60	1	3	2.23	.698
X3	60	1	3	2.12	.691
X4	60	1	3	2.47	.596
X5	60	1	3	2.52	.537
TOTaL_X1	60	7	15	11.47	2.228
Valid N (listwise)	60				

Sumber: data diolah, 2014

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan variabel bebas sikap WP terhadap tingkat pendidikan. Hal ini dapat terjadi karena responden ragu-ragu untuk memberikan jawaban yang tegas mengenai pemahaman dalam hal pajak.

Pertanyaan pertama dalam variabel tingkat pendidikan ini adalah “Apakah anda memiliki pemahaman mengenai wajib pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.13 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga



menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden menjawab ya.

Pertanyaan kedua adalah “Apakah anda memiliki kemampuan dalam mengisi SPT?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.23, yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden menjawab ya.

Pertanyaan ketiga adalah “Apakah anda mengetahui tentang penyelundupan pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.12 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab tidak untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan keempat adalah “Menurut anda apakah minimnya tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.47 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab tidak. Nilai

minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan kelima adalah “Apakah tingginya tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.52 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden menjawab ya.

#### **4.8.2 Pembahasan Hipotesis 2 (Tingkat Pendapatan)**

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.12 di atas, untuk variabel tingkat pendapatan ( $X_2$ ), diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 2.799. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $t_{hitung}$  yang positif artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin tinggi tingkat pendapatan, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berikut penjelasan mengenai hasil uji statistik deskriptif variabel tingkat pendapatan ( $X_2$ ).

**Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Tingkat Pendapatan (X2)**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	1	3	2.45	.723
X2	60	1	3	2.33	.655
X3	60	1	3	1.97	.802
X4	60	1	3	2.27	.733
X5	60	1	3	2.62	.613
TOTaI_X2	60	7	15	11.63	1.756
Valid N (listwise)	60				

Sumber: data diolah, 2014

Pertanyaan pertama adalah “Apakah jumlah pajak yang anda bayar tergantung dari pendapatan anda?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.45 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang tidak menjawab. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan kedua adalah “Apakah anda selalu taat membayar pajak meskipun pendapatan anda rendah?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.33 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan ketiga adalah “Apakah besar kecilnya pendapatan anda menjadi penghalan untuk membayar pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas

pertanyaan ini adalah sebesar 1.97 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab tidak untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan keempat adalah “Apakah setiap pendapatan yang diperoleh wajib pajak akan dikenai pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.27 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab tidak untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan kelima adalah “Apakah wajib pajak harus transparansi dalam melaporkan jumlah pajak terutang?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.62 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang tidak menjawab, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

### 4.8.3 Pembahasan Hipotesis 3 (Kualitas Pelayanan Fiskus)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.12 di atas, untuk variabel kualitas pelayanan fiskus (X3), diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 4.336. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $t_{hitung}$  yang positif artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan fiskus, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berikut penjelasan mengenai hasil uji statistik deskriptif variabel kualitas pelayanan fiskus (X3).

**Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	1	3	2.35	.820
X2	60	1	3	2.28	.761
X3	60	1	3	2.35	.777
X4	60	1	3	2.38	.739
X5	60	1	3	2.28	.739
TOTaI_X3	60	8	15	11.65	2.177
Valid N (listwise)	60				

Sumber: data diolah, 2014

Pertanyaan pertama adalah “Apakah fiskus memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan tidak berbelit-belit kepada wajib pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.35 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan kedua adalah “Apakah fiskus terampil dan cepat tanggap dalam mengahadi setiap pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.28 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang tidak menjawab, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan ketiga adalah “Apakah fiskus mampu memberikan penjelasan dan memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.35 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang tidak menjawab, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan keempat adalah “Apakah fiskus sabar dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.38 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang tidak menjawab, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

Pertanyaan kelima adalah “Apakah pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami, sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai serta ruang pelayanan nyaman?”. Rata-rata jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebesar 2.28 yang artinya bahwa secara umum responden menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan ini, angka ini juga menunjukkan bahwa ada responden yang menjawab tidak. Nilai minimal untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 1 yang artinya terdapat responden yang tidak menjawab, sementara itu nilai maksimal jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang artinya terdapat responden yang menjawab ya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan (X1), tingkat pendapatan (X2), dan kualitas pelayanan fiskus (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP pratama Bulukumba. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dalam hal ini adalah tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan, sedangkan faktor eksternal adalah kualitas pelayanan fiskus. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan yaitu teori atribusi.

Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan yang menyatakan bahwa jika tingkat pendidikan masyarakat rendah, kesadaran untuk membayar pajak tersebut juga akan lebih rendah dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih tinggi.

Tingkat pendapatan (X2) juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin tinggi tingkat pendapatan, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan tingkat pendapatan seseorang dapat memengaruhi bagaimana



seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

Kualitas pelayanan fiskus (X3) juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan fiskus, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji F, variabel independen (tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh *R square* ( $R^2$ ) sebesar 0.432 atau 43.2%. Hal ini berarti bahwa persentase pengaruh variabel independen (X1,X2,X3) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 43.2%. Sedangkan 56.8% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan wajib pajak pada umumnya tinggi, namun tingkat pengetahuan wajib pajak masih minim. Sebaiknya KPP mengadakan penyuluhan tentang pajak agar wajib pajak dapat lebih memahami tentang perpajakan.
2. Fiskus harus bertindak lebih profesional, cepat, ramah, dan aktif untuk melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya, agar wajib pajak lebih meningkatkan

kepatuhan pajaknya. Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus bagi wajib pajak.

3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar lebih memperluas lingkup penelitian, yaitu dengan menambah objek penelitian dan menambah variabel penelitian.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yang kemungkinan memengaruhi hasil akhir dari penelitian ini. Keterbatasan tersebut berupa data yang peneliti gunakan tidak lengkap. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini agar memaksimalkan kekurangan dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Zaka Firma. 2012. *Strategi Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak* (online).(<http://zakaaditya.blogspot.com/2012/05/strategi-peningkatan-kesadaran.html>), diakses juni 2013).
- Adiyas. Tanpa Tahun. Modul 13: Analisis Data: *Uji Hipotesis Statistik*. Pusat Pengembangan Bahan Ajar- UMB.
- Agustiantono, Dwi. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB (Studi Empiris WPOP Di Kabupaten Pati)*.Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Anonim. 2011. Pengujian Hipotesis: Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Uji R Square (Penjelasan Lengkap). (online). (<http://carapandangku.blogspot.com/2011/07/pengujian-hipotesis-regresi-linier.html>), diakses 22 juli 2013)
- Anonim. 2012. Perhitungan koefisien determinasi dan uji hipotesis. (online). <http://6110111022-nurjanah.blogspot.com/2012/11/perhitungan-koefisien-determinasi-dan.html> (diakses tanggal 22 juli 2013).
- Ardian, Einvri. 2012. *Pengaruh Self Assessment System Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta:PT RINEKA CIPTA.
- Boediono. 2000. PERPAJAKAN INDONESIA; *Teori Perpajakan, Kebijakan Perpajakan, Pajak Luar Negeri*. Jakarta: Diadit Media.
- Burton,Richard dan Wirawan B. Ilyas. 2004. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chaerunnisa. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Penghasilan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Wajib Orang Pribadi Di Wilayah Kembangan Jakarta Barat*. Jakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Consultant, Duwi. 2011. Uji Validitas Kuesioner. (online). (<http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-validitas-kuisisioner.html>, diakses 22 juli 2013).

Dianawati, Susi. 2008. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu)*. Jakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Fikriningrum, Winda Kurnia. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)*. Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Gujarati, Damodar. 2007. *Dasar-dasar Ekonometrika (edisi ketiga)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax*. Dinamika Keuangan dan Perbankan, Vol. 3, No.1. Hal: 126 – 142

Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Johanes, Henki. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Brebes*. Tegal. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal. (online). (<http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Pendapatan&oldid=5253905>, diakses juni 2013).

Lasmana, Eko. 1992. *Sistem Perpajakan Di Indonesia*. Jakarta: Prima Kampus Grafika.

Mardiasmo. 1997. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. 2003. *Perpajakan Edisi Revisi 2003*. Yogyakarta: Andi.

- Nugroho, Rahman. 2012. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)*. Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Online. 2012. (<http://yupyonline.blogspot.com/2012/03/pengertian-instrumen-penelitian.html>, diakses 22 juli 2013).
- Online. 2010. ([http://www.ortax.org/files/lampiran/10PJ\\_SE10Lamp.html](http://www.ortax.org/files/lampiran/10PJ_SE10Lamp.html), diakses 11 Desember 2013).
- Online.2012.(<http://finance.detik.com/read/2012/10/24/135922/2071672/4/kaputusan-rakyat-malaysia-bayar-pajak-80-di-indonesia-cuma-30>, diakses 28 januari 2014)
- Patmawati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi.Universitas Komputer Indonesia.
- Pratama, Margareth Ros. 2012. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Di KotaTangerang Selatan*. Universitas Bina Nusantara Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Jurusan Akuntansi dan KeuanganJenjang Pendidikan Strata 1.
- Prawiro, Radius, Salamun, Soemarso, Ancok, Djamaluddin, Soetrisno, Loekman, Rahardjo, Satjipto, Wiwoho. 1990. *Prospek dan Faktor Penentu Reformasi Perpajakan*. Jakarta: PT BINA RENA PARIWARA.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Purbo,Jati. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur Di Semarang*. Semarang:Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Rahayu, Sri, Lingga, Ita Salsalina. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")*. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138 119

- Rajif, Mohammad. 2011. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha Ukm Di Daerah rebon*. Depok. Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi – Universitas Gunadarma.
- Riyono, Edi. 2011. *Pengaruh Pendidikan Dan Pendapatan Terhadap Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Wonokeling Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar Tahun 2011*, (online), (<http://pedoman-skripsi.blogspot.com/2011/08/hubungan-antara-pendidikan-dan.html>), diakses juni 2013).
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Program Studi Akuntansi-Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Santi, Anisa Nirmala. 2012. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda Dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan wajib Pajak ( Studi Empiris Pada WPOP Di Wilayah KPP Pratama Semarang)*. Semarang. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Suparyanto. 2011. UJI VALIDITAS KUESIONER. (online). (<http://byone.blogspot.com/2011/07/uji-validitas-kuesioner.html>), diakses 22 juli 2013).
- Wahyudi, Firman. Tanpa Tahun. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar*. Malang. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Malang.
- Widjaja, Amin. 1995. *Pelaksanaan Pajak Penghasilan Perseorangan*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Widjaya, Annisa Gama. 2011. *Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Reformasi Perpajakan 2008 Dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Kota Semarang Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I*. Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/I Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program Strata Satu (S1) Universitas Hasanuddin Makassar, saya:

Nama : Ernawati

NIM : A31109005

Fak/Jur : Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi

Dalam rangka penelitian untuk skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**, maka saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Sdr/I untuk berkenan mengisi kuesioner yang dilampirkan bersama surat ini.

Saya berharap Bapak/Ibu/Sdr/I bisa meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini berdasarkan penilaian pribadi sehingga dapat memberikan hasil yang semaksimal mungkin bagi semua pihak. Ketelitian dan kelengkapan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I sangat saya harapkan karena jika terdapat salah satu nomor yang tidak diisi maka kuesioner dianggap tidak berlaku. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian sehingga akan saya jaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/l meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

- Nama\* :
- Jenis kelamin : a. Pria b. wanita
- Usia :
- Pendidikan terakhir : a. SD c. SMA e. S1  
b. SMP d. D1-D3 f. Pasca Sarjana
- Bidang usaha : a. Pedagang c. Jasa  
b. PNS d. Dan lain-lain
- Penghasilan perbulan: a. < Rp. 2.000.000  
b. Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000  
c. Rp. 6.000.000 – Rp. 10.000.000  
d. > Rp. 10.000.000

**\*) Boleh tidak diisi**

Berikut ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Bapak/Ibu/Sdr/l dimohon untuk mengisi dan memberikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu kolom yang tersedia dibawah ini.



## DAFTAR PERTANYAAN

### Variabel X<sub>1</sub> Tingkat Pendidikan

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN		
		1	2	3
		TIDAK	RAGU-RAGU	YA
1	Apakah anda memiliki pemahaman mengenai wajib pajak?			
2	Apakah anda memiliki kemampuan dalam mengisi SPT?			
3	Apakah anda mengetahui tentang penyelundupan pajak?			
4	Menurut anda apakah minimnya tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?			
5	Apakah tingginya tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?			

### Variabel X<sub>2</sub> Tingkat Pendapatan

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN		
		1	2	3
		TIDAK	RAGU-RAGU	YA
1	Apakah jumlah pajak yang anda bayar tergantung dari pendapatan anda?			
2	Apakah anda selalu taat membayar pajak meskipun pendapatan anda rendah?			
3	Apakah besar kecilnya pendapatan anda menjadi penghalang untuk membayar pajak?			
4	Apakah setiap penghasilan yang diperoleh wajib pajak akan dikenai pajak?			
5	Apakah wajib pajak harus transparansi dalam melaporkan jumlah pajak terutang?			

**Variabel X<sub>3</sub> Kualitas Pelayanan Fiskus**

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN		
		1	2	3
		TIDAK	RAGU-RAGU	YA
1	Apakah fiskus memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan tidak berbelit-belit kepada wajib pajak?			
2	Apakah fiskus terampil dan cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak?			
3	Apakah fiskus mampu memberikan penjelasan dan memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak?			
4	Apakah fiskus sabar dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak?			
5	Apakah Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami, sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai serta ruang pelayanan pajak nyaman?			

**Variabel Y. Kepatuhan Wajib Pajak**

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN		
		1	2	3
		TIDAK	RAGU-RAGU	YA
1	Apakah untuk mendapatkan NPWP anda mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP?			
2	Apakah anda selalu tepat waktu dalam mengisi dan menyampaikan SPT?			
3	Apakah anda pernah melakukan penunggakan pajak?			
4	Apakah anda selalu menghitung dan membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan pajak?			
5	Apakah anda bersedia memberikan data dalam membantu proses pemeriksaan pajak?			

**Lampiran 2. Tingkat Penerimaan Pajak WP OP KPP Pratama Bulukumba dan Jumlah WP OP yang Terdaftar Tahun 2012-2013**

**Tingkat penerimaan pajak KPP Pratama Bulukumba tahun 2012-2013**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2012	Rp.160.862.920.257	Rp.159.952.193.914	99,43%
2013	Rp.211.230.729.372	Rp.176.283.758.449	83,46%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Bulukumba

**Tingkat kepatuhan wajib pajak OP di KPP Pratama Bulukumba Tahun 2012-2013**

Tahun	Wp Terdaftar	SPT Diterima	Persentase
2012	31.931	21.278	66,63%
2013	36.412	25.896	71,11%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Bulukumba

**Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Menggunakan SPSS.20**

**Hasil Uji Validitas Tingkat Pendidikan (X1)**

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL_X1
X1	Pearson Correlation	1	.557**	.133	.162	.121	.624**
	Sig. (2-tailed)		.000	.309	.215	.356	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	.557**	1	.294*	.304*	.261*	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000		.023	.018	.044	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson Correlation	.133	.294*	1	.318*	.337**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.309	.023		.013	.008	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4	Pearson Correlation	.162	.304*	.318*	1	.930**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.215	.018	.013		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X5	Pearson Correlation	.121	.261*	.337**	.930**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.356	.044	.008	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.624**	.735**	.613**	.740**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas Tingkat Pendapatan (X2)

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL_X1
X1	Pearson Correlation	1	.322 <sup>*</sup>	-.003	-.134	.205	.546 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.012	.982	.307	.117	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	.322 <sup>*</sup>	1	-.140	-.012	.112	.476 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.012		.287	.929	.392	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson Correlation	-.003	-.140	1	.188	-.164	.425 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.982	.287		.150	.210	.001
	N	60	60	60	60	60	60
X4	Pearson Correlation	-.134	-.012	.188	1	.269 <sup>*</sup>	.538 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.307	.929	.150		.038	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X5	Pearson Correlation	.205	.112	-.164	.269 <sup>*</sup>	1	.513 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.117	.392	.210	.038		.000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.546 <sup>**</sup>	.476 <sup>**</sup>	.425 <sup>**</sup>	.538 <sup>**</sup>	.513 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL_X1
X1	Pearson Correlation	1	.083	.124	.195	.253	.602**
	Sig. (2-tailed)		.529	.346	.136	.051	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	.083	1	.231	-.076	.367**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.529		.076	.564	.004	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson Correlation	.124	.231	1	.028	.208	.564**
	Sig. (2-tailed)	.346	.076		.832	.111	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4	Pearson Correlation	.195	-.076	.028	1	.108	.433**
	Sig. (2-tailed)	.136	.564	.832		.410	.001
	N	60	60	60	60	60	60
X5	Pearson Correlation	.253	.367**	.208	.108	1	.674**
	Sig. (2-tailed)	.051	.004	.111	.410		.000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.602**	.562**	.564**	.433**	.674**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL_X1
X1	Pearson Correlation	1	.325*	-.002	.367**	.160	.619**
	Sig. (2-tailed)		.011	.986	.004	.222	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	.325*	1	-.045	.473**	.254	.655**
	Sig. (2-tailed)	.011		.734	.000	.050	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson Correlation	-.002	-.045	1	.026	.132	.388**
	Sig. (2-tailed)	.986	.734		.846	.316	.002
	N	60	60	60	60	60	60
X4	Pearson Correlation	.367**	.473**	.026	1	.417**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.846		.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X5	Pearson Correlation	.160	.254	.132	.417**	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	.222	.050	.316	.001		.000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.619**	.655**	.388**	.743**	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 4. Uji Reliabilitas Variabel

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pendidikan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	6

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Pendapatan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.656	6

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.713	6

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	6

## Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Data

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-3.731	2.451		-1.522	.134		
1 Tingkat Pendidikan	.410	.112	.371	3.666	.001	.991	1.009
Tingkat Pendapatan	.396	.141	.282	2.799	.007	.997	1.003
Kualitas Pelayanan Fiskus	.497	.115	.439	4.336	.000	.989	1.011

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

#### Uji Heteroskedastisitas

### Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.497	1.503		.996	.324
1 Tingkat Pendidikan	-.015	.069	-.029	-.220	.826
Tingkat Pendapatan	.090	.087	.135	1.034	.305
Kualitas Pelayanan Fiskus	-.080	.070	-.150	-1.140	.259

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



## Uji Sperman's Rho

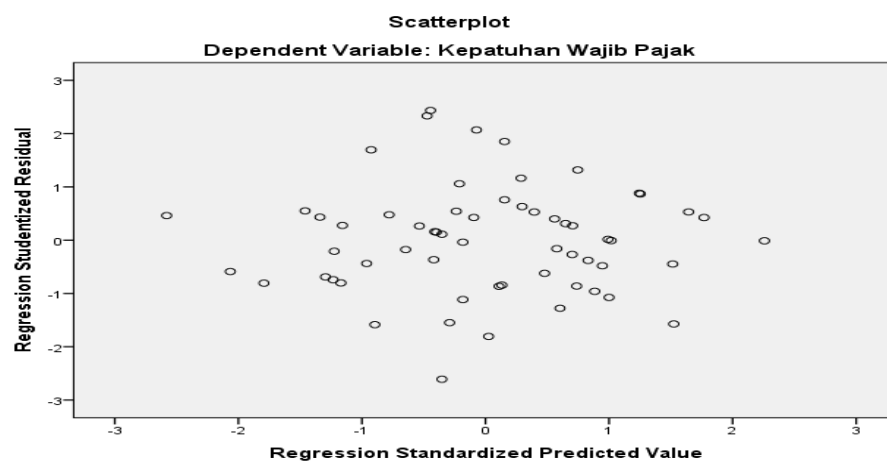
### Nonparametric Correlations

#### Correlations

			Tingkat Pendidikan	Tingkat Pendapatan	Kualitas Pelayanan Fiskus	Kepatuhan Wajib Pajak
Spearman's rho	Tingkat Pendidikan	Correlation	1.000	-.015	.075	.425**
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.	.909	.570	.001
		N	60	60	60	60
	Tingkat Pendapatan	Correlation	-.015	1.000	-.093	.231
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.909	.	.478	.076
		N	60	60	60	60
	Kualitas Pelayanan Fiskus	Correlation	.075	-.093	1.000	.448**
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.570	.478	.	.000
		N	60	60	60	60
	Kepatuhan Wajib Pajak	Correlation	.425**	.231	.448**	1.000
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.001	.076	.000	.
		N	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Metode Grafik



## Normalitas Residual

### Metode One Sample Kolmogorov-Smirnov

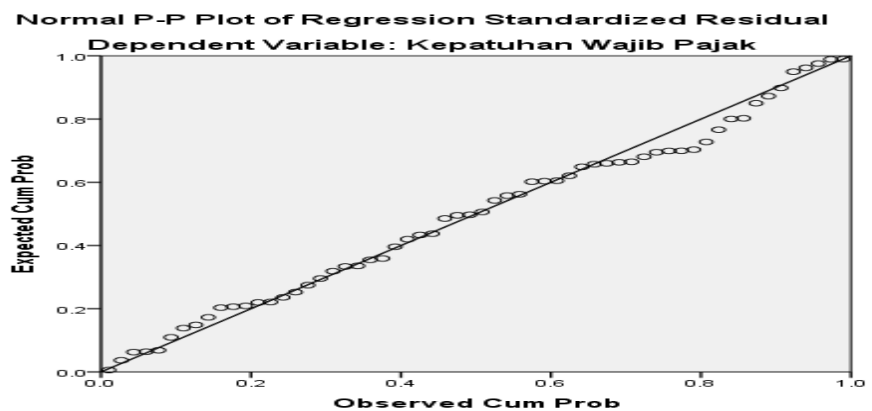
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.85644392
	Absolute	.092
Most Extreme Differences	Positive	.092
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.713
Asymp. Sig. (2-tailed)		.690

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Metode Grafik



## Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.657 <sup>a</sup>	.432	.401	1.906	1.831

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.657 <sup>a</sup>	.432	.401	1.906	1.831

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154.597	3	51.532	14.192	.000 <sup>b</sup>
Residual	203.337	56	3.631		
Total	357.933	59			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.731	2.451		-1.522	.134
	Tingkat Pendidikan	.410	.112	.371	3.666	.001
	Tingkat Pendapatan	.396	.141	.282	2.799	.007
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.497	.115	.439	4.336	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

#### Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Pendidikan (X1)

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	1	3	2.13	.747
X2	60	1	3	2.23	.698
X3	60	1	3	2.12	.691
X4	60	1	3	2.47	.596
X5	60	1	3	2.52	.537
TOTaL_X1	60	7	15	11.47	2.228
Valid N (listwise)	60				

Sumber: data diolah, 2014

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Pendapatan (X2)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	1	3	2.45	.723
X2	60	1	3	2.33	.655
X3	60	1	3	1.97	.802
X4	60	1	3	2.27	.733
X5	60	1	3	2.62	.613
TOTaI_X2	60	7	15	11.63	1.756
Valid N (listwise)	60				

Sumber: data diolah, 2014

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	1	3	2.35	.820
X2	60	1	3	2.28	.761
X3	60	1	3	2.35	.777
X4	60	1	3	2.38	.739
X5	60	1	3	2.28	.739
TOTaI_X3	60	8	15	11.65	2.177
Valid N (listwise)	60				

Sumber: data diolah, 2014

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	1	3	2.30	.850
X2	60	1	3	2.38	.804
X3	60	1	3	1.95	.872
X4	60	1	3	2.35	.799
X5	60	1	3	2.38	.761
TOTaI_Y	60	6	15	11.37	2.463
Valid N (listwise)	60				

Sumber: data diolah, 2014

## Lampiran 6. Biodata

### BIODATA

#### Identitas Diri

Nama : Ernawati  
Tempat, Tanggal Lahir : Bonto Mate'ne, 9 Juni 1991  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Rumah : Jl. Poltek, Lr.3 No.6, Pondok Akbar,  
Tamalanrea  
Telepon Rumah dan HP : 085299873376  
Alamat *E-mail* : [ernawatiakun09@yahoo.co.id](mailto:ernawatiakun09@yahoo.co.id)

#### Riwayat Pendidikan

- Pendidikan Formal
  1. SDN 94 Balimbing (Kab. Bulukumba) (1998-2003)
  2. SMPN 2 Bulukumpa (Kab. Bulukumba) (2003-2006)
  3. SMAN 1 Rilau Ale (Kab. Bulukumba) (2006-2009)

#### Pengalaman

- Organisasi
  1. Koperasi Mahasiswa Universitas Hasanuddin (2012)

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, Juni 2014

Ernawati